

Kundenanalyse und zielgruppenbezogenes CRM

Kursnr.
23BTEL0030

Kurstermin

 **21.05.2024 bis
21.05.2025**

Unterrichtsdetails

**Einstieg jederzeit möglich - Zugang ab Freischaltung für 12
Monate
50 Unterrichtseinheiten**

Unterrichtsort

Interaktive Lernumgebung

Lernformat

E-Learning

Preis

€ 299,-

Förderpreis

€ 149,-

Alle Preise inkl. 10% USt.

Bitte beachten Sie die Rabatt- und Förderbedingungen. Mehr Informationen finden Sie unter bfi.wien.

Das erwartet Sie

Die Formel klingt einfach: Wer seine Kundenbasis kennt, geht gezielter auf ihre Bedürfnisse ein und generiert damit mehr Absatz. In diesem Kurs erfahren Sie, wie Ihnen das auch in der Praxis gelingt! Erfahren Sie, wie eine systematische und datengetriebene Analyse des Kundenverhaltens hilft, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Customer Loyalty zu erhöhen. Verschaffen Sie sich in diesem Online-Kurs – mittels spannender Skripten, interaktiver eBooks, Podcasts und Lernvideos – gefragte Kompetenzen. Der Zertifikatskurs wird im Selbststudium absolviert; Anmeldung & Kursstart jederzeit.

Inhalte

- Kundengewinnung
- Kundenbindung & -entwicklung
- Kundentrennung & -rückgewinnung
- Zielgruppenanalyse
- Risikoanalyse
- Kundensegmentierung
- Methoden der Kundenanalyse/Kundenwertanalyse
- Cross-Selling-Analyse
- Churn-Management (Storno-Analyse)

Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Sie lernen Ihre Kund:innen besser kennen und wissen, wie Sie sie gezielt ansprechen.
- Sie kennen Ziele, Strategien und Aufgaben des Customer Relationship Management (CRM)
- Sie beherrschen die Methoden der Kunden- und Bedürfnisanalyse.
- Sie kennen die Ansätze der Kundensegmentierung und können so das Kaufverhalten der einzelnen Gruppen klassifizieren.
- Sie wissen, wie man eine Kundenprofitabilitätsanalyse erstellt und tragen damit zur Steigerung der Profitabilität Ihres Unternehmens bei.

Abschluss

Nach erfolgreichem Abschluss der Onlineprüfung erhalten Sie das BFI Wien Zertifikat und dokumentieren dadurch offiziell Ihr Können.

Voraussetzungen

Eigener PC/Laptop sowie Internetzugang

Zielgruppe

- Personen, die eine kompakte Einführung in Theorie und Praxis von Kundenanalyse und zielgruppenspezifischem Customer Relationship Management (CRM) suchen
- Selbstständige, die ihr Geschäft noch gezielter auf die Bedürfnisse ihrer Zielgruppen und bestehenden Kund:innen ausrichten möchten
- Beschäftigte im Marketing, die darauf fokussieren, unterschiedliche Zielgruppen noch gezielter anzusprechen
- Führungskräfte, die mehr über ihre Kundensegmente und deren Bedürfnisse erfahren wollen
- Karriereorientierte, die ihre Kompetenzen im Bereich zielgruppenspezifisches CRM und Kundenanalyse erweitern möchten
- Personen, die ein kompaktes und praxistaugliches Nachschlagewerk zu diesem Thema suchen

Bitte beachten Sie

- Anmeldung und Kursstart sind jederzeit möglich.
- Der Kurs findet online statt – ganz ohne Präsenztermine.
- Lernen Sie, wann immer Sie Zeit und Lust haben, am PC, mit Tablet oder Smartphone.
- Ab Freischaltung des Kurses können Sie 12 Monate lang auf die Lektionen zugreifen.
- Die Multimedia-Lernunterlagen werden ebenfalls digital zur Verfügung gestellt.

- Sie bestimmen Ort und Zeit für Ihre Abschlussprüfung.
- Die Abschlussprüfung wird online und direkt auf der Lernplattform absolviert – ohne Terminabsprache oder Voranmeldung.